

# SAÚDE MENTAL: ACOLHIMENTO DA QUEIXA, NECESSIDADE E DEMANDA

Psic. Felipe Faria Brognoli

# ACOLHIMENTO

- Dar acolhida, admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito a, agasalhar, receber, atender, admitir (FERREIRA, 1975).
- O acolhimento como ato ou efeito de acolher expressa, em suas várias definições, uma ação de aproximação, um “estar com” e um “estar perto de”, ou seja, uma atitude de inclusão.
- Essa atitude implica, por sua vez, estar em relação com algo ou alguém.
- MS, Plano Nacional de Humanização.

# ACOLHIMENTO

- Diferencia-se da “triagem”;
- Pode acontecer a qualquer momento e não apenas na recepção da pessoa ao serviço e mais de uma vez;
- É um dispositivo clínico propriamente dito, por preservar o essencial do método clínico.

# ACOLHIMENTO

- Busca esclarecer e diferenciar as queixas e demandas a partir daquele que procura o atendimento, na tentativa de abrir possibilidades para que ele se responsabilize pelo seu próprio cuidado.

# O QUE É A CLÍNICA?

- Método de produção de conhecimento e de cuidado que se dá no mesmo ato.

- Presidido pela lógica indutiva:

Parte de dados particulares e, por meio de uma seqüência de operações cognitivas, chega à leis ou conceitos mais gerais, indo dos efeitos às causas, das conseqüências ao principio, da experiência à teoria” (Houaiss – Dicionário da Língua Portuguesa)

# O QUE É A CLÍNICA?

- Método que nos propõe a possibilidade de acolhimento da diferença, da singularidade do sujeito que nos procura ou, para alguns autores, de acolhimento do que foi excluído, seja do discurso, da consciência ou do circuito das trocas sociais.
- Possibilidade de sustentação da diferença.

# QUAL O OBJETIVO DA CLÍNICA?

- Promover “um acolhimento ao excluído, não apenas como vias de expressão, mas como sustentação da processualidade, das tensões e conflitos que impelem para o movimento, para as transformações.”

Andrade, A. N. de.

(Psicólogo(a) Clínico(a) e a Atuação em Comunidade: Incertezas e Desafios para sua Formação. PSYKHE, 1999, Vol.08, Nº01, pp.66.)

# NOÇÃO DE SINGULARIDADE

- Trata-se da característica daquilo que é singular: pouco frequente, fora do comum ou extraordinário.
- A singularidade, por conseguinte, é a qualidade que distingue algo de outras coisas do mesmo gênero.



# NOÇÃO DE SINGULARIDADE

- Modo particular de responder aos grandes dilemas da vida
- Forma singular e original de relacionar-se com o que é universal, a condição humana. Por isso diferencia-se do individual.

# CLÍNICA AMPLIADA

- Um compromisso radical com o sujeito visto de modo singular;
- Assumir a RESPONSABILIDADE sobre os usuários dos serviços de saúde.

# CLÍNICA AMPLIADA

- Reconhecer a multidimensionalidade da experiência humana: bio, psico, social;
- Buscar ajuda em outras políticas públicas e em outros saberes , ao que se dá o nome de INTERSETORIALIDADE e INTERDISCIPLINARIEDADE.

# O QUE É NECESSIDADE?

- Aquilo que mais se aproximaria do fato fisiológico, ou seja, a necessidade seria necessidade de alguma coisa específica, que traria a satisfação;
- Seres humanos nunca encontram a satisfação plena da necessidade;

# O QUE É NECESSIDADE?

- Nas redes da linguagem em que o homem se constitui, a necessidade nunca está em estado puro, mas sempre atravessada pelo desejo e pela demanda.

# O QUE É A QUEIXA?

- Aquilo que o paciente apresenta como relato de seus sintomas ou do seu sofrimento e seus motivos;
- Procura se libertar ou se proteger de um sofrimento através da queixa, seja um sofrimento presente ou vivido por antecipação;

# O QUE É A QUEIXA?

- Paciente acredita que algo deve ser dado ao profissional que acolhe, pois ele é visto como alguém que vai poder restaurar um estado anterior de prazer ou que vai restituir sua saúde.
- Necessário ouvir a queixa para compreender a demanda.

# O QUE É DEMANDA?

- A experiência do sofrimento como é percebido pelo paciente, com o colorido dos sintomas e da carga afetiva que o acompanha.
- Aquilo que o impulsiona a procurar ajuda
- Aquilo que é o pedido de ajuda mesmo e não o motivo pelo qual ele veio.



# COMO IDENTIFICAR A DEMANDA?

- Demandar é pedir algo que o outro não tem, é exigir ou fazer uma reivindicação de alguma coisa que não temos, uma satisfação que não encontra sozinho e espera que o profissional encontre para ele;

# O QUE FAZER COM A DEMANDA?

- Trata-se da oferta de dar a palavra ao sujeito, para que, ao falar sobre o que o faz sofrer seja possível suscitar a demanda;
- Permite poder estabelecer com o paciente um compromisso a partir do seu desejo de tratar-se, implicando-o naquilo de que se queixa.

# VÍNCULO TERAPÊUTICO

- O vínculo terapêutico é assim a resultante dessa postura diferenciada do profissional na escuta que ele é capaz de dispor ao acolher o sofrimento do outro.

# PAPEL DO ACOLHEDOR

- Implicação do profissional na situação do acolhimento;
- Poder identificar as reações que o paciente provoca no profissional que acolhe e que são determinantes para o estabelecimento do vínculo terapêutico.

## **PAPEL DO ACOLHEDOR: IDENTIFICAR**

- Os medos que a situação do paciente lhe suscita,
- As dificuldades para suportar o que lhe é dito,
- A sua dificuldade para se diferenciar do sofrimento do outro,
- As dúvidas sobre sua capacidade de lidar adequadamente com o problema que lhe é apresentado.

# INTERVENIENTES INSTITUCIONAIS

- Há uma equipe com a qual se pode contar?
- Ela está capacitada para essa tarefa?
- Existe rede e/ou recursos disponíveis na rede?
- O que eu posso oferecer como possibilidade de solução para esse caso?

# EFEITOS SOBRE O ACOLHEDOR

- Procurar as ferramentas que são mais conhecidas e supostamente mais seguras, fazendo com que o profissional se recuse a entrar em contato com esse sofrimento diante de tantas incertezas.

# EFEITOS SOBRE O ACOLHEDOR

- Evitar entrar em relação com o paciente, substituindo-a por procedimentos técnicos burocratizados que produzam uma falsa sensação de proteção.



# CONSIDERAÇÃO FINAL

- A atuação dos profissionais que trabalham com saúde mental deve incorporar a fala do paciente ao considera-lo como sujeito do processo e não como objeto e de construir uma compreensão clínica que considere a demanda apresentada por cada paciente no estabelecimento de um projeto terapêutico, o que passa necessariamente por uma atitude acolhedora.